1000-60.6

Resolución Rectoral No. 0799
17 JUN 2019

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRSD" en la Unidad Central del Valle del Cauca.

El Rector de la Unidad Central del Valle del Cauca, en ejercicio de sus facultades legales y Estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución e igualmente acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y por medio de la Ley 1755 de 2015 reguló el trámite del Derecho de Petición y sustituyó el Título II capítulos I, II y III del mencionado código, estableciendo para las autoridades el deber de reglamentar el trámite interno de las peticiones les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, surtidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6, artículo 8 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública 1083 de 2015 o las normas que las modifican, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las Comunicaciones No.1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana *haciendo usos de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.*

Que el Decreto 1166 de 2016, adiciona el capítulo 12 al título III de la parte II del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente,

Que el Acuerdo No.060 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas.

Que por Resolución No.750 de 2009, expedida por el Rector de la Institución se reglamentó la recepción y trámite interno de las PQRSD ante la Unidad Central del Valle del Cauca.

Que se hace necesario expedir la reglamentación interna para la recepción y tramite de las PQRSD, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas con el fin de brindar una respuesta oportuna y de fondo al usuario.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I
OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 1: Objeto de este Reglamento. Este reglamento tiene como finalidad regular el trámite interno de los Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se formulen ante la Unidad Central del Valle del Cauca-UCEVA-, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 (que sustituyó el Título II del mencionado Código y en las normas internas de la Institución.)

Igualmente se convierte en una herramienta que permite mejorar los procesos que desarrolla la Institución, así:

- Proporcionar a las partes interesadas y/o involucradas el acceso abierto y sencillo a los procesos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Mejorar la habilidad de la Institución para identificar las tendencias, analizar las causas de las quejas y mejorar las funciones institucionales.
- Proveer la base para la revisión y análisis permanente de los procesos y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para la adopción de procesos de mejora continua que sean necesarios.

ARTÍCULO 2: Campo de Aplicación. La presente resolución rige para todos los procesos y dependencias que conforman la estructura orgánica de la Unidad Central del Valle del Cauca-UCEVA y a los servidores públicos que en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción, radicación y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ARTÍCULO 3: Principios Orientadores. Todas las actuaciones que se regulan en este procedimiento, se desarrollan con arreglo a los principios consagrados en la Constitución Política, en la Ley y en la normatividad interna que establece la Institución y en especial a los principios de economía procesal, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, responsabilidad y las actuaciones académicas. Estos principios deben servir de guía para la interpretación ejecución y decisión de los procedimientos administrativos y académicos de competencia de la UCEVA, e igualmente conforme a los principios del artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; también se amparará en las normas que regulan la protección y reserva legal.

CAPITULO II
DE LAS DEFINICIONES, CANALES Y TÉRMINOS

ARTÍCULO 4: Para efectos de aplicación de la presente resolución se deberá tener en cuenta las siguientes definiciones:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas ante las autoridades de la Unidad Central del Valle del Cauca por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo.

Derecho de petición en interés particular. Es la solicitud por medio de la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de cuya respuesta se espera un efecto jurídico que solo atañe o interesa al solicitante, por lo que, de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

Derecho de petición en interés general. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición hace referencia a motivos de conveniencia en interés general.

Derecho de petición de información. Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la UCEVA, así como la solicitud de

expedición de copias y desglose de documentos que reposan en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley y ciñéndose a los respectivos presupuestos de la misma.

Derecho de petición de documentación: Es la solicitud orientada a obtener la reproducción de documentos de carácter público, sin prejuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley para expedición de copias que reposen en la Institución. Las solicitudes respecto a documentos debidamente publicados, se resolverán indicando el link de la respectiva página Web de la institución.

Los costos de la expedición de fotocopias estarán a cargo del solicitante y el valor por hoja corresponderá a las tarifas establecidas para cada vigencia según el contrato suscrito por la UCEVA con el contratista para la prestación del servicio particular de fotocopias en la Unidad Central del Valle del Cauca.

Derecho de petición de consulta: Es la solicitud verbal o escrita con la que se formula o eleva una consulta relacionada con los temas de la Institución y dentro del marco de su competencia cuya respuesta es un concepto de no obligatorio cumplimiento o ejecución.

Queja: Es la manifestación de censura, descontento o inconformidad respecto de la conducta o actuar de uno o varios servidores públicos de la Institución en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Es cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la UCEVA una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Felicitación: Es la manifestación del buen servicio recibido, ofrecido por parte de un funcionario o de una dependencia de la UCEVA.

Sugerencia. Es una recomendación o propuesta sobre la forma como se puede mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio de la UCEVA.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la Institución una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación conforme a la normatividad interna y de ley, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Tipo de solicitante: Persona o institución que recibe un bien o un servicio por parte de la UCEVA.

ARTÍCULO 5. Canales de Recepción de las PQRSD, pueden ser recibidas por los siguientes medios:

- **Ventanilla Única.** Se deberá presentar en la Ventanilla Única de correspondencia, ubicada en el primer piso, en el edificio CAU – ciudadela universitaria de la ciudad de Tuluá, por lo tanto, los funcionarios de la Unidad Central del Valle del Cauca, deberán tramitar las solicitudes que contengan el número de radicación asignado en la Ventanilla y que desde esta instancia han sido direccionadas a cada dependencia tanto digital como física e igual procedimiento tendrán las PQRSD que se presenten en otros canales oficiales autorizados para recepción de las PQRSD.

- **Por medios electrónicos**:

  Correo electrónico. La Unidad Central del Valle del Cauca, establece como correo institucional para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, respectivamente el siguiente correo electrónico: info@uceva.edu.co.

- **Página Web Institucional**. En la página oficial de la Unidad Central del Valle del Cauca, www.uceva.edu.co en la sección de "Servicios", ubicado en la parte superior, se encuentra el link "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" establecido de igual forma para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Así mismo, se encuentra el botón para formular las "Denuncias Anónimas".

- **Buzón de Sugerencias**: La Institución dispondrá de buzones ubicados en puntos visibles para que los usuarios depositen allí sus sugerencias diligenciando el formato correspondiente, el cual deberá estar a disposición de los usuarios junto con el respectivo buzón, que será diseñado de conformidad con las normas de producción documental.

- **Línea telefónica gratuita**: medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD.

ARTÍCULO 6. Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las PQRSD, presentadas a través de **cualquiera de los canales de recepción,** se contarán a partir del **día hábil siguiente a su radicación en el aplicativo dispuesto por la Institución, así**:

- Por regla general, el término para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos es de quince (15) días hábiles.
- Los derechos de petición sobre solicitud de información, copias o fotocopias de documentos, tienen un término de diez (10) días hábiles para dar respuesta. Sí dentro de este término la UCEVA no se ha pronunciado se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y en consecuencia la información, o copias, o fotocopias de documentos deberá ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Ningún Servidor Público podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento.

- Los derechos de petición de las consultas que se eleven a la UCEVA en relación con las materias a su cargo deberán resolverse mediante concepto dentro del término de los treinta (30) días hábiles.

- Las sugerencias que se presenten a la UCEVA se atenderán dentro de los treinta (30) días hábiles.

Parágrafo 1: Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deberán ser resueltas, oportunamente, dentro de los términos legales, en forma clara, precisa, de fondo y en concordancia con lo solicitado y solucionando sustancialmente el objeto que le dio origen.

Parágrafo 2: En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto por la Institución, ésta se entenderá como la fecha de presentación. La radicación se entenderá recibida al siguiente día hábil y para efectos de la respuesta, los términos se empezarán a contar a partir del día siguiente de la radicación tal como lo dispone la ley.

Parágrafo 3: Cuando no se pueda dar respuesta a una PQRSD dentro del término legal, se deberá informar por escrito y antes de su vencimiento de esta situación al solicitante, con indicación de la fecha en la cual se le resolverá, el cual no puede exceder el doble del previsto en esta resolución.

Igual procedimiento se agotará cuando los términos sean diferentes a los establecidos por la Ley para el trámite de PQRSD, esto es los que se establezcan en los estatutos, reglamentos internos, calendario académico institucional, requerimientos judiciales y Órganos de Control.

CAPITULO III

DE LA FORMULACIÓN DE PETICIONES

ARTÍCULO 7. Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas ante la Unidad Central del Valle del Cauca –UCEVA-, en forma verbal y deberá quedar constancia de la misma y en forma escrita, en interés general o particular y a través de los medios que disponga la UCEVA.

ARTÍCULO 8. Contenido de las peticiones. Toda petición debe contener por lo menos:

a) La designación de la autoridad a la cual se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuere el caso.
c) La indicación del documento de identidad del solicitante o de su apoderado.
d) Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección de correo electrónico cuando autorice por este medio conocer la respuesta. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
e) Indicación clara del objeto de la petición.
f) Las razones en que se fundamenta su petición.
g) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
h) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

CAPITULO IV

DEL TRAMITE, COMPETENCIA y HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9. DEL TRAMITE INTERNO DE LAS PQRSD. El trámite interno de las PQRSD- presentadas por la ciudadanía ante la UCEVA inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Institución, continúa con su radicación y asignación de trámite en el sistema que disponga la institución y prosigue con su distribución y entrega al servidor público competente. Frente a esta gestión se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Las PQRSD que se envíen directamente al correo institucional de algún funcionario, éste lo deberá remitir inmediatamente al correo info@uceva.edu.co para seguir el procedimiento de registrarlo en el aplicativo que disponga la institución, asignarle número de radicación y dar traslado al funcionario competente para dar respuesta.

b) **Peticiones Verbales.** Se resolverán inmediatamente si fuere posible por el competente y cuando no se puedan resolver en estas condiciones, tendrá el trámite de una petición escrita. Para ello será presentada en la Ventanilla Única de Correspondencia diligenciando el formato que se disponga por la Institución. Una vez radicado se dará copia escaneada de la misma al solicitante y se dará traslado al competente para su respuesta.

Parágrafo: cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación.

c) **Atención de Quejas y Denuncias:** Las quejas y denuncias presentadas contra servidores públicos, su atención corresponderá a la oficina de Control Interno Disciplinario de la UCEVA de conformidad con lo establecido en la Ley quien remitirá el acuse de recibo suministrando información al ciudadano, respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte de esta Oficina.

d) **Atención denuncias anónimas.** Las denuncias anónimas formuladas a través de la página web en el botón "Denuncias Anónimas", que carezcan de suscritor, sin datos personales, sin identificación de la persona, una vez recibidas en el aplicativo dispuesto por la Institución será reasignado a la oficina de Control Disciplinario de la Institución, la cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: *"ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados), o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".*

e) **Atención de las Sugerencias**. Para la apertura de los buzones instalados por la Institución de las sugerencias depositadas en el mimo, se abrirán el último día hábil de la semana en el horario de la tarde para lo cual se deberá diligenciar el formato diseñado para tal efecto. Una vez diligenciado y con el total de las sugerencias depositados, se radicarán en la Ventanilla Única de la Institución para su distribución y trámite por parte de la autoridad competente. Una vez atendida y si hay lugar a la recomendación deberá realizar el control y seguimiento a la misma.

Parágrafo: A través de la Secretaria General se indicarán los servidores públicos responsables del manejo de los buzones.

f) **Tratamiento de los reclamos**. Una vez radicado el reclamo por parte de un usuario de la Institución y reasignado a la dependencia competente para su atención, deberá tomar las acciones de mejora que correspondan si hay lugar a ello, analizando la causa raíz del problema con el fin de evitar que se presenten nuevamente las deficiencias que generaron el reclamo., así mismo será responsable del seguimiento de la acción de mejora.

ARTÍCULO 10: Obligatoriedad de dar respuesta: Todo servidor público que le sea remitida una PQRSD estará en la obligación de responder en forma directa al solicitante, a la dirección física de correspondencia o correo electrónico o página web que el peticionario autorice. Para todos los casos la respuesta deberá realizarse a través del aplicativo que disponga la institución de acuerdo con las instrucciones

dadas, lo anterior para efectos de su seguimiento y trazabilidad de los radicados de ingreso y salida de PQRSD.

Parágrafo: En los casos señalados en el artículo anterior, se conservará copia física o electrónica si así lo requiere el archivo de gestión de acuerdo con las Tablas de Retención Documental -T.R.D-. de cada dependencia y los trámites y procedimientos de la Institución.

ARTÍCULO 11. De la competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRSD presentadas ante la UCEVA. Una vez radicadas y asignadas serán atendidas o resueltas dentro de los términos de ley, por los Jefes de las respectivas dependencias o por el funcionario que éste delegue, de acuerdo con sus competencias.

El funcionario (a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la PQRSD reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

ARTÍCULO 12. Funcionario sin competencia para resolver. Cuando la petición escrita esté dirigida a un funcionario que no tenga competencia para resolverla, éste informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicación de la petición y dentro del mismo término señalado será reasignado a quien le compete y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se le informará peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la radicación de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 13. Solicitud de información complementaria y desistimiento. En caso de requerirse información complementaria o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para resolver una PQRSD, se le requerirá dentro de los diez (10) siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Parágrafo 1: La institución no podrá exigir documentos que reposen en los archivos de la Institución.

Parágrafo 2: Desde que se reciben los nuevos documentos o informaciones, correrán nuevamente los términos.

Parágrafo 3: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento que la Institución le hizo y decretará el desistimiento motivado y el archivo de la petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTICULO 14. **Desistimiento expreso de la Petición**. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 15. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, esto es, cuando se utilicen expresiones irrespetuosas o desobligantes como amenazas, improperios, insultos, ofensas, provocaciones entre otras. En la comunicación se establecerá exactamente el motivo por el cual se rechaza la petición.

Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que lo corrija o aclara dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Cuando un mismo peticionario en forma recurrente realiza la misma petición sobre la cual la Institución ya se ha pronunciado, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 16. Horario de atención de las peticiones: Las peticiones serán radicadas y atendidas en la ventanilla única dentro del horario laboral establecido por la Institución de lunes a viernes.

CAPITULO V

CONSULTA, CONTROL E INFORMES DE LAS PQRSD

ARTICULO 17: **Consulta respuestas**: La UCEVA facilitará la consulta de las respuestas a las peticiones formuladas por los interesados, en el link http://www.uceva.edu.co/index.php/servicios-uceva/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones.

ARTÍCULO 18: Control. A través de la Secretaría General de la UCEVA se hará el control y seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRSD recibidas y tramitadas a través de las diferentes dependencias de la UCEVA.

ARTÍCULO 19. La Secretaría General presentará a la oficina de Control Interno cada semestre el informe resultante del control y seguimiento del total de PQRSD recibidas y tramitadas.

ARTÍCULO 20. **Evaluación del Sistema de PQRSD**. De acuerdo con sus funciones y competencias la Oficina de Control Interno deberá evaluar el Sistema

de PQRSD de la UCEVA y rendirá el informe sobre el particular a la Rectoría y Secretaría General.

CAPITULO VI
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 21. Procedimientos Regulados por Normas Especiales. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en esta Resolución, en lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 en concordancia con Ley 1755 de 2015 y las demás normas que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 22. Del incumplimiento de términos. La Secretaría General como resultado del seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRSD por parte de las dependencias de la Institución, informará semestralmente a la Oficina de Control Disciplinario, aquellas que no hayan sido atendidas dentro de los términos de ley o no hayan sido tramitadas, para que se realice las investigaciones disciplinarias a que hubiere lugar, sin perjuicio de las acciones prevalentes de los entes de control competentes.

ARTÍCULO 23. Vigencia. La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las materias de competencia de la Unidad Central del Valle del Cauca, rige a partir de su publicación en la página web de la Institución y deroga la Resolución No.750 de junio 04 de 2009.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Tuluá (V), el 17 JUN 2019

JAIRO GUTIERREZ OBANDO
Rector

V.BO. Martha Lucía Álvarez C
Asesora Jurídica

Elaboró: lperead